

景縣心理衛生服務計畫

景縣心理衛生公立服務指南



二十四小時危機處理專線: (206) 461-3222或1 (866) 427-4747

目錄

❖ 服務項目	1
❖ 景縣心理衛生服務計畫資格標準	3
❖ 取得服務	3
❖ 參與景縣心理衛生服務計畫的機構	4
❖ 心理衛生門診的交通安排	9
❖ 提供精神科住院服務的本地醫院	10
❖ 案主的權利與責任	11
❖ 隱私權和保密性	12
❖ 意願書(事前指示書)	12
❖ 更換服務機構或個案管理員	13
❖ 如果你搬家	13
❖ 如何得到支持、協助和倡導	14
❖ 案主參與心理衛生系統	15
❖ 區域支援網絡(RSN)	15
❖ 如何聯絡案主服務機構	16
❖ 投訴及申訴聽證會	16
❖ 州級公平聽證會	18
❖ 退出華州服務	18

服務項目

景縣心理衛生服務計畫(KCMHP)為案主提供完善的服務。服務項目包括危機處理、門診、居住和住院服務。

危機處理服務

當你覺得你的精神疾病症狀超出你的處理能力或控制範圍時，即可利用危機處理服務。你也許會覺得恐懼、悲傷或害怕。如果你面臨的是很嚴重的危機，你也許會有傷害自己或他人的念頭，或者無法照顧自己。如果這項危機對生命構成威脅，請打911求助。

❖ 二十四小時危機處理專線: (206) 461-3222或1 (866) 427-4747

危機診所(Crisis Clinic)每天二十四小時，為身在危機中的個人、家庭或朋友提供立即的協助。他們可以幫助你決定你本人或你所親愛的家人朋友是否需要專業的協助。他們可以為你安排和心理衛生工作人員，或是擅長兒童、成年人或老年人服務的一組專業人員，到府上或是在其他社區地點和你會面。他們可以介紹你洽詢社區服務，使你的需要獲得滿足。

❖ 如果你目前已經在接受景縣心理衛生服務計畫轄屬機構的服務，你可以打電話或拜訪該機構接受協助。該機構將會提供你在下班時間後、面臨危機時，可以求助的電話號碼。

❖ 港景醫院(Harborview)的危機處理單位(Crisis Triage Unit): (206) 731-3076; 325 Ninth Avenue Seattle,

WA為面臨危機的成年人提供完善的穩定病情、轉介和聯繫服務。其他醫院的急診室也是景縣地區處理危機的資源。當危機發生時，你可以直接前往急診室或是危機處理單位，在那裡將會有一位心理衛生的專業人員和你討論你的症狀，並幫助你選擇最適合你的服務。如果你需要住院，專業人員將協助安排住院。

住院服務

當你的精神疾病症狀失去控制時，在精神科醫院住院就診將會是治療中很重要的一環。急診室或是你的心理衛生工作人員可以協助你使用住院服務。住院時間通常是三到十天。一旦住院，精神科醫生或是專科醫生將會為你開藥，護士或醫院其他工作人員將會提供治療，並提供精神疾病方面的教育。社工人員將會協助你計畫出院後的持續服務。不同的醫院分別為兒童、成年人或老年人提供服務。請參閱第10頁的醫院名單。

非志願住院

有時候基於他們個人安全或治療的需要，即使處於心理衛生危機當中的人們本身並不願意，但是他們可能仍然需要住院。這種情況稱為非志願住院。只有縣級指定的心理衛生專業人員(CDMHP)，可以違背他們本人的意願，做出強制令其住院的決定。這些專業人員可以透過二十四小時服務的危機處理專線1 (866) 427-4747取得連絡。除非你年滿十三歲以上，而且有下列情況，才可以被強制住院：

- ❖ 對自己造成危險
- ❖ 對他人造成危險,或毀損他人的財產
- ❖ 由於精神疾病而沒有能力為自己提供食物、衣物或住所,造成嚴重殘障,並有嚴重受傷之虞

門診服務

個人或家庭可以在景縣心理衛生服務計畫轄署的社區機構得到持續性的心理衛生服務(參閱第4頁)。你可以針對自己特定的需要，得到一項或多項的服務。通常服務提供的時間長達六個月到一年。如果你持續需要服務並且合乎資格，那麼你的服務時間可以獲得延長。社區的心理衛生服務機構提供廣泛的服務。服務項目包括：

- ❖ 個人諮商
- ❖ 家庭諮商
- ❖ 個案管理
- ❖ 團體治療
- ❖ 藥物管理
- ❖ 精神狀態評估
- ❖ 緊急事務及危機協助
- ❖ 住屋協助
- ❖ 就業或就學協助
- ❖ 和其他服務機構協調/合作

居住服務

為精神疾病案主提供服務的目標之一，就是讓他們能夠獨立生活。住屋方面的支援就是協助案主尋找住屋並且保持居住，或是協助他們遷入比較具有獨立性的住屋安排。有些患有精神疾病的人士，需要住進每天二十四小時有工作人員值班的住屋。這些住屋工作人員可以在吃藥、準備餐點、社交機能等方面協助案主，同時一邊協助案主學習這些技能，以便有朝一日搬出去獨立生活。你的心理衛生工作人員可以轉介你接受居住服務。

景縣心理衛生服務計畫資格標準

景縣心理衛生服務計畫為具有下列情形的景縣居民，提供完善的心理衛生服務項目：

- ❖ 精神疾病或情緒困擾
 - ❖ 醫療補助(Medicaid)醫療券
特殊情況可以申請「扣除額」(spenddown)
- 。一些領有醫療補助的人接獲告知他們有所謂的扣除額，也就是必須自費負擔一部分的醫藥費之後，醫藥券才能生效(類似保險計畫中的自費扣除額)。如果你有扣除額的要求，請通知服務機構以便提供協助。
- ❖ 領有州政府的無法就業現金福利(GAU)，或是如果你沒有醫療保險，合乎低收入或無收入的標準，而具有嚴重的精神疾病。長期的服務將視系統中是否有多餘經費而定。
 - ❖ 無論是否具有多餘經費，隨時提供危機處理服務。

取得服務

在你展開聯絡之前，如果能先了解你尋找治療的原因，會是很有幫助的。人們需要心理衛生服務的理由林林總總。也許你一直覺得悲傷、迷惑或憤怒。也許你覺得緊張、害怕、不安或無法控制自己的思緒。有些人求助是因為聽見聲音而難以思考。為了幫助你記住在尋求服務時想說的話，不妨事先寫下你想尋求服務的理由，並且在第一次會面時攜帶前往。

每一個社區心理衛生服務機構都提供一系列的基本服務。有些機構也提供特別的服務項目。從第4頁起有一份服務機構的名單及其服務項目的簡介。如果你需要專人協助你決定哪一個機構最能符合你的需要，或是希望得到選擇機構方面的協助，請撥免費專線1 (800) 790-8049，然後選取案主服務單位、調查服務處或是聽障專線 205-0569。一般上班時間內他們都會提供資訊及轉介服務。

若要預約第一次會面，請電話聯絡你已選擇的機構。機構的接案人員會在電話線上詢問一些有關你為何需要幫助以及如何付費的問題。這樣的電話篩檢訪問將有助於決定你是否合格接受服務，或是是否應該被轉介到其他能夠幫助你的機構。接案人員可以協助你預約第一次會談。

參與景縣心理衛生服務計畫的機構

備註:

所有社區心理衛生服務機構都提供基本服務。其中一些機構還提供額外服務。

機構名稱	服務對象	地理區域	額外服務
亞洲諮商及轉介服務中心(Asian Counseling & Referral Service) 720-8 th Ave. S. Ste 200 Seattle, WA 98104	擅長服務亞太裔人士; 各年齡層	城中區 國際區	同棟建築內有醫療服務 戒毒戒酒服務
兒童醫院(Children's Hospital & Medical Center) (206) 528-2760 4800 Sandpoint Way NE Seattle, WA 98105	兒童	Bellevue Lake City 城中區 Federal Way	
社區心理衛生服務中心(Community House Mental Health) (206) 322-2387 431 Boylston Ave. E Seattle, WA 98102	成年人	Capitol Hill Pike Street Ballard	居住服務
社區精神科診所(Community Psychiatric Clinic) (206) 461-3614 4319 Stone Way N Seattle, WA 98103 兒童/青少年/老年人: (Northgate) (206) 461-4544 10501 Meridian Ave N, Suite D Seattle, WA 98133	各年齡層以及合格人士	Wallinford, 市中心, 西雅圖北區	居住服務 危機處理服務 戒毒戒酒服務

機構名稱	服務對象	地理區域	額外服務
Consejo Counseling & Referral Service (206) 461-4880 3808 South Angeline Seattle, WA 98118	主要服務拉丁族裔人士,但也服務其他族群 各年齡層	城中區 Rainier	某些居住服務 戒毒戒酒服務
市中心緊急服務中心(Downtown Emergency Service Center) (206) 464-6454 507 3 rd Ave Seattle, WA 98104	成年人	市中心	完整服務的庇護所,對無家可歸的精神病患者提供外展服務 戒毒戒酒服務
長青醫療服務(Evergreen Health Care) (206) 215-2850 (800) 548-0558 5701-6 th Ave. S, Suite 502 Seattle, WA 98108.	成年人以及基於醫療原因無法外出者	全景縣	對無法外出者提供外展 老年人區域性評估小組
港景醫院心理衛生服務門診部門(Harborview Mental Health Services Outpatient Programs) (206) 731-3120 325-9 th Ave Seattle, WA 98104	成年人 老年人	First Hill	危機干預服務 戒毒戒酒服務

機構名稱	服務對象	地理區域	額外服務
高線/西雅圖西區心理衛生中心* (Highline/West Seattle Mental Health Center) (206) 248-8226 2600 SW Holden Seattle, WA 98126 <u>Burien Office:</u> 1010 S 146 th Seattle, WA 98168	各年齡層以及合格人士	西雅圖西區、西雅圖-塔可瑪、Burien、Tukwila	居住服務 戒毒戒酒服務 *本機構另有簽約委託青少年暨家庭服務機構提供服務
西雅圖兒童之家 (Seattle Children's Home) (206) 283-3300 2142-10 th Ave. W Seattle, WA 98199	兒童	Queen Anne	兒童的居住服務以及兒童危機回應
西雅圖同性戀人士諮詢中心 (Seattle Counseling for Sexual Minorities) (206) 323-1768 112 Broadway Ave E Seattle, WA 98102	主要服務同性戀人士,各年齡層	Capitol Hill	
Sea-Mar社區健康中心 (Sea-Mar Community Health Center) (206) 762-3730 8720-14 th Ave S Seattle, WA 98108	各年齡層以及合格人士;擅長服務拉丁族裔	South Park	備有醫療服務

機構名稱	服務對象	地理區域	額外服務
治療性健康服務中心,瑞蓮辦事處(The rapeutic Health Service, Rainier Branch) (206) 723-1980 5802 Rainier Ave S Seattle, WA 98118	主要服務非洲裔人士,但也服務其他所有族群	景縣南區、Auburn、Kent、Federal Way	戒毒戒酒服務
谷城諮商及顧問中心(Valley Cities Counseling & Consultation) (253) 939-4055 2705 I Street NE Auburn, WA 98002	各年齡層以及合格人士	景縣南區、Auburn、Kent、Federal Way	
基督教青年會,家庭服務和心理衛生(Y MCA, Family Services & Mental Health) (206) 382-5340 909-4 th Avenue Seattle, WA 98104	以兒童為主	市中心	
青少年及家庭服務機構(Youth & Family Service Agencies) (206) 248-8226 (查詢電話簿,直接電洽個別機構) * 這些機構和Highline/West Seattle Mental Health Center有合約關係	以兒童為主 許多機構也提供戒毒戒酒服務	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auburn Youth Resources ▪ Catholic Community Services ▪ Center For Human Services ▪ Central Youth & Family Services ▪ Children's Home Society ▪ Family Services Of King County ▪ Federal Way Youth & Family Services ▪ Friends Of Youth ▪ Kent Youth & Family Services ▪ Lutheran Social Services ▪ Northshore Youth & Family Services ▪ Northwest Youth Family Services ▪ Renton Area Youth & Family Services ▪ Ruth Dykeman Youth & Family Services ▪ Southeast Youth & Family Services 	

		<ul style="list-style-type: none">▪ Southwest Youth & Family Services▪ Youth Eastside Services▪ Vashon Youth & family Services
--	--	--

心理衛生門診的交通安排

當緊急事故發生時, 請致電911, 救護車將會載你前往最近的一家醫院。

有關於例行性的心理衛生服務門診:

- ❖ 如果你能搭乘公車, 你的醫生可以為你填表, 向公車處申請優待公車證。所有系統內的服務機構都位於公車路線上。你也可以打電話給公車處(206) 553-3000洽詢你所需要搭乘的公車; 或者
- ❖ Hopelink機構也可以為領有醫療券、無法自行前往門診的民眾安排交通。他們可以安排最適合你個人能力的交通方式, 而且是花費最低廉的方式。請在週一到週五早上八點至下午四點之間, 請致電 1 (800) 923-7433 或聽障專線 1(800) 246-1646。
最普遍的交通方式包括:
 - 公共汽車車票和公車證
 - 汽油補助券
 - 本人或義工的油錢補貼
 - 汽車/計程車
 - 可容輪椅的箱型車

如果他們為你安排交通, 他們將會詢問接你的地點、門診的時間和地點、回家的時間等等。他們也需要你的醫療券影印本。你至少要在門診的兩天前打電話要求交通安排。他們也會要求你出示醫生的文件來證明你無法搭乘公車。緊急門診的交通安排請求可以隨時提出。Hopelink會在能力範圍內盡力滿足你的需要。

24小時危機處理專線 (206) 461-3222 或 1 (866) 4 Crisis 或 427-4747

提供精神科住院服務的本地醫院

醫院	地址	服務項目
兒童醫院 (Children's Hospital) (206) 526-2000	4800 Sandpoint Way NE Seattle, WA 98105	志願住院,青少年和兒童
費爾費克斯醫院 (Fairfax Hospital) (425) 821-2000	10200 NE 132 nd Street Kirkland, WA 98034	志願和非志願住院、 成年人、青少年和兒童
港景醫學中心 (Harborview Medical Center) (206) 731-3000	325 Ninth Avenue Seattle, WA 98104	志願和非志願住院、 成年人
西北醫院 (Northwest Hospital) (206) 364-0500	1550 North 115 th Avenue Seattle, WA 98133	志願和非志願住院、 老年人
湖邊醫院 (Overlake Hospital) (425) 688-5000	1035-116 th Avenue NE Bellevue, WA 98004	志願住院 成年人和青少年
天意醫學中心 (Providence Medical Center) (206) 320-2000	500-17 th Avenue Seattle, WA 98122	志願住院 成年人
聖法蘭西斯醫院 (St. Francis Hospital) (253) 838-9700	34515 Ninth Avenue S Federal Way, WA 98003	志願住院 成年人
華盛頓大學醫學中心 (University of Washington Medical Center) (206) 598-3300	1959 NE Pacific Street Seattle, WA 98195	志願住院 成年人
山谷醫學中心 (Valley Medical Center) (425) 228-3450	400 South 43 rd Street Renton, WA 98055	志願住院 成年人和老年人
西雅圖西區精神科醫院 (West Seattle Psychiatric Hospital) (206) 933-7299	2600 SW Holden Street Seattle, WA 98126	志願和非志願住院 成年人和老年人

案主的權利

身為醫療補助計劃 (Medicaid) 中的心理衛生服務的案主, 你享有以下的權利;

- 受到恭敬, 尊重的對待以及保有隱私權;
- 參與策劃一個合乎你個人需要的治療服務方案;
- 依照公民權利法案 (Title VI of the Civil Rights Act), 你享有接受持有證照的翻譯員或是手語翻譯員, 和書面資料以及任何其他的服務型態, 以便能協助你的殘障或困難;
- 根據RCW 71.05 及 71.34 章, 你有權拒絕接受提供給你的治療;
- 享有不受任何歧視, 及能體恤你的性別, 種族, 原國籍, 語言, 年齡, 殘障和性傾向的服務;
- 免於任何性騷擾或藉職權而進行的性剝削;
- 有權查看你的病案紀錄, 並有機會予以修正;
- 有權選擇可服務新案主的工作人員。這也適用於13歲以下案主的家長或是監護人;
- 在進入心理衛生服務計劃的頭90天內, 可要求更換醫護人員, 但是在12個月之內只可更換一次;
- 為具有長期或慢性需要的受益人聯絡心理衛生專業人員;
- 當你收到藥物處方時, 有權得到藥物的效用和可能的副作用的有關解釋;
- 根據RCW 70.02, 71.05 和71.34章 的規定, 你的資料獲得保密;
- 凡是任何研究涉及政府撥款照顧的案主, 都必須遵照相關法令的規範, 包括社會福利服務部 (DSHS) 在WAC 388-04章所明定的對研究對象的保護法規;
- 你有權在你意識清醒仍然能做決定的時候事先寫下你的意願書, 在你的意願書中可以聲明在你意識不清的情況下, 所偏好的身體健康及心理衛生方面的治療服務;
- 當機構拒絕, 停止, 暫緩或是縮減所提供的服務, 你有權提出申訴。在等待公平聽證會期間, 你仍然有權繼續接受服務;

- 當你的意見與醫療工作人員不同時，
你有權諮詢當地區域醫療資源網絡的其他服務人員，
以便決定必要的醫療服務要求；
- 有關案主在志願及強制住院期間的權利，在WAC 388-865-0550, 0555, 0557,以及
0560中有所規範。 這些權利在醫院以及接受住院服務的期間都可以行使。
- 提出投訴,申訴或是州級公平聽證會,不容遭到報復;
- 如果對於你的治療有任何投訴或關切, 請電洽調查服務處: (206) 205-5329;
或景縣案主服務處: 1(800) 790-8049。

隱私權與保密性

州與聯邦法規保護你的隱私權。一般來說，關於你的精神疾病及你所接受服務的任何資料都是受到保密的，而且不會和你的治療團隊外的任何人分享。但有些時候，和其他人，譬如說你的家人或是其他專業人士聯絡，對你的治療是有幫助的。你可以簽署一份「資料透露同意書」來允許你的心理衛生臨床工作人員與其他人討論你的病情。12歲及12歲以下兒童，由父母負責提供這份同意書。

在一些情況下，保密性是不被保護的：如果有證據證實，你將會傷害自己，傷害別人，或計劃去破壞其他人的資產。另外，當兒童、殘障人士或老人被懷疑可能遭到持續的虐待或是疏忽時，法律要求心理衛生工作人員舉報所有可疑的案件。當法律、法院或是其他執法當局提出要求時，服務的資料也可能必須予以透露。

即使你是案主的家人或朋友，如果案主沒有簽署同意書，你也不能閱讀或是接受任何有關案主的任何資料。但是工作人員可以聽取你所要分享有關案主的資料，或是工作人員也可以為親友提供精神疾病的一般資料，以及可以為案主提供的各樣服務。

意願書

一份精神醫療照顧的意願書(亦稱為事前指示書)可以協助你事先表白當你無法清醒做決定時，你對你的身體及心理衛生治療的選擇及喜好。如此一來，其他人在你面臨精神方面需要緊急就醫時，就可以遵從你的書面指示。如果你希望擬定一份精神醫療方面的意願書，

你的心理衛生工作人員可以協助你。一份影印本將存留在你的病歷檔案裡，當你需要時，可以隨時取用，這樣當你無法像平常一樣清楚的表白你的意願時，你可以讓你的家人、朋友、心理衛生的醫療工作人員或其他的專業人士知道你的意願。

更換服務機構或個案管理員

每一年一次你有權利基於任何理由改變你的服務機構或是服務人員。如果你想更換你的個案管理員(社工員)或治療師，你可以向你所接受的服務機構提出要求，他們會給你一些可能的選擇。如果你有困難找到一位新的個案管理員(社工員)或是治療師，請打景縣案主服務專線1-800-790-8049 或 聽障服務專線 (206) 205-0569 尋求協助。

如果你想更換服務機構，請直接到你想去的機構並要求評估。當你更換機構而且開始接受新的機構的服務，你將被要求簽名同意一些書面資料，以便兩個機構可以互相溝通。這項做法將會幫助你的新機構了解過去你曾接受哪一些服務，以及哪一些過去的服務是有幫助的。在更換服務機構時，你有權利保留你的病歷，並有權不簽透露個人資料的文件。

如果你搬家

如果你從景縣範圍內的住處搬到另一處，你可以繼續在原來的機構接受服務或是換到另一個離你家近的服務機構。任何一個接受社會福利服務部 (DSHS) 安置的孩子，都可以繼續接受景縣的心理衛生服務。如果任何一位案主搬離景縣，他們需要到新家所屬的縣接受服務。你的心理衛生工作人員將協助你盡可能平順的轉換到新的機構。

如果你是最近才搬到景縣，請到你住家附近的社會福利服務部轄下的社區服務辦事處申請醫療券。你可以在電話簿中的前幾頁找到這一些部門的地址及辦公室。

24小時危機處理專線 (206) 461-3222 或 1 (866) 4 Crisis 或 427-4747

如何得到支持、協助及倡導

案主及其家人以及正在尋求協助的案主,除了可以從景縣案主服務部門得到協助外,也可以從一些不同的資源得到協助及倡導。一般的資料可以從社區資源專線(206) 461-3200 得到。其他的資源包括:

- ❖ **景縣的心理衛生陳情調查服務處**
(Mental Health Ombuds Service of King County)
821 Second Avenue Suite 510
Seattle WA 98104
1(800)790-8049
- ❖ **華盛頓人權保護倡導系統**
(Washington Protection and Advocacy System)
180 West Dayton Suite 102
Edmonds WA 98020
(425) 776-1199
- ❖ **家庭聯盟協會**
(Federation of Families)
(425)277-0426

全國精神病患聯盟組織

(National Alliance for the Mentally Ill, 簡稱NAMI)

全國精神病患聯盟組織

(NAMI)是一個為精神病患者倡導權利的全國性組織。這些組織提供有關精神疾病服務方面的資料,

並設有病友及病友家屬的支持團體。若有興趣請打電話到你附近區域索取一份聚會時間表。網址是: www.nami.org

各地分會:

- ❖ **NAMI - 湖東區**
(425)941-9099
- ❖ **NAMI - 景縣南區**
(253)839-6529
- ❖ **NAMI - 大西雅圖區**
1 (800) 782-9264 或 (206) 783-9264
網址: www.nami-wami.com

案主參與於心理衛生系統

景縣心理衛生服務計劃 (The King County Mental Plan, 簡稱 KCMHP) 希望案主、家屬及提倡者參與景縣心理衛生計劃在政策上的決定。這些決策者要求審核政策上的改變, 並對服務的執行提出建言。這些機會包括成爲一些委員會及顧問董事會的會員, 例如景縣的心理衛生顧問董事會(the King County Mental Health Advisory Board), 以及品質議會 (the Quality Council)。這些義工的職位允許你去參與政策的決定, 並協助保證服務品質合乎滿意。景縣心理衛生計劃服務部門希望, 也需要案主、家屬及提倡者成爲計劃、發展及評估心理衛生系統過程中的夥伴。

若是你想要更進一步了解有關參與的機會及管道, 請電洽景縣服務專線1-800-790-8049 或聽障服務專線 206-205-0569。

區域支援網絡 (RSN)

景縣心理衛生及戒毒戒酒部門 (King Country Mental Health, Chemical Abuse and Dependency Services, 簡稱 KCMHCADSD)是在景縣社區及人群服務部門(Department of Community and Human Services)轄下的一個單位, 負責管理景縣的心理衛生系統。它負責政策設定、財務管理及服務品質。它又名區域支持網絡 (Regional Support Network, 簡稱RSN), 並直接與州政府簽約, 管理景縣的心理衛生服務計劃部門。

景縣心理衛生及戒毒戒酒服務部門
(King Country Mental Health, Chemical Abuse and Dependency Services)
社區及人群服務部門
(Department of Community and Human Services)
Exchange Building Room 610
821 Second Avenue
Seattle, WA 98104
(206) 296-5213

24小時危機處理專線 (206) 461-3222 或 1 (866) 4 Crisis 或 427-4747

如何聯絡案主服務機構

所有的服務機構有義務告知你的權利，並公佈投訴及書面申訴的程序。如果你想對所接受的服務表達意見或想了解你如何取得服務，請電洽：

景縣案主服務協調員
(King County Client Services Coordinator)
1-800-790-8049
聽障服務專線 (206) 205-0569

信件或是其他書面文件也會獲得案主服務協調員的接受及回答。 郵寄地址是：

King County Mental Health, Chemical Abuse and Dependency Services Division
821 Second Ave.
Suite 610
Seattle, WA 98104

案主服務的傳真(FAX)號碼是: (206) 205-1634

投訴及申訴聽證會

投訴

這個部分是告訴你，當你對你所接受的服務機構不滿意時你所擁有的選擇。首先我們鼓勵你和你的心理衛生工作人員及他們的督導討論你的不滿。當然你不一定要如此做。景縣案主服務部門及景縣心理衛生陳情調查服務處也可以協助你解決你的投訴。

你可以提出投訴，如果：

- ❖ 你覺得你的權利遭到否決或是你遭到歧視。(請參照第11頁)
- ❖ 你有其他對服務的抱怨或是不滿。

案主服務部門或是景縣心理衛生陳情調查服務部的工作人員將會與你一起找到對你的申訴最好的解決途徑。通常這可能需要案主服務部門的工作人員打一些電話以便了解更多的資料。案主服務部門的電話是(206) 790-8049 或是聽障服務專線 (206) 205-0569，景縣心理衛生陳情調查服務部門電話是 (206) 205-5329 。

申訴聽證會

申訴聽證會是在景縣心理衛生服務計劃的申訴委員會面前所舉行的一個正式的聽證會。這個委員會的成員包括景縣的工作人員。你可以用書面或是口頭提出要求舉行一個申訴聽證會。



你有權要求支持你的人或是倡導者參與你的聽證會(例如景縣心理衛生陳情調查服務部的工作人員)；

- ❖ 在聽證會中你將有權提出你這一方的意見；
- ❖ 你所投訴的人以及/或是該機構將被要求出席你的聽證會，並且他們也有權提出他們該方的立場；
- ❖ 整個過程，從接到你要求舉行聽證會到申訴委員會做出最後的決定，不會超過30天的時間。在聽證會後的五個工作天內，委員會將會用掛號信通知所有介入的每一方人員他們的最後決定。

這些決定對每一方都具有約束力。這表示對於委員會的決定必須遵從或是重新對州級的公平聽證會提出上訴。只有案主可以要求舉行州級的公平聽證會。有關如何向州提出上訴的資料將會被包含在委員會的決定中。景縣的案主服務部，或景縣心理衛生陳情調查服務部都可以協助你提出上訴。

如何識別報復的行動

任何機構或心理衛生工作人員針對你的投訴或申訴聽證會，而對你做出任何負面的行動，我們都稱該行為是報復行動。這種行為違反華盛頓州行政法規以及景縣心理衛生管理條款。

負面的行動或是反應的範圍可以從巧妙消極的報復到直接造成傷害。消極的報復可以包括持續的不回你的電話，文件上的失誤及不傾聽你的談話。其他報復的例子包括，突然告訴你，你不再可以接受該機構的某項服務，或扣押你的錢或是藥物。

景縣心理衛生計劃服務部門衷心的希望這樣的報復行動不會發生，但是如果你認為你因為投訴或申訴聽證會而遭到被歧視，請馬上與景縣的案主服務工作人員接洽。你可以打電話到1(800) 790-8049或聽障服務專線 (206) 291-1059找案主服務工作人員協助。當然也歡迎你打電話給景縣心理衛生陳情調查服務部門。電話是：(206) -205-5329

24小時危機處理專線 (206) 461-3222 或 1 (866) 4 Crisis 或 427-4747

州級公平聽證會

州級公平聽證會是正式的聽證會，由行政法律法官來主持。景縣的案主服務工作人員可以協助你提出州級公平聽證會的要求。在案主提出公平聽證會的要求後，若需要協助，景縣心理衛生陳情調查服務部門可以為其代言。案主並不需要先提出投訴或申訴聽證會後才能要求州級公平聽證會。你可以要求州級公平聽證會，當：

- ❖ 案主已經舉行過申訴聽證會，但對結果不滿意；
- ❖ 案主覺得在申訴的過程中，違反了申訴聽證會的要求；
- ❖ 案主已經申請「退出服務」，但這項要求遭到拒絕；
- ❖ 案主覺得他的權利遭到侵犯。

退出華州的服務

當案主有正當理由時，可以要求退出景縣心理衛生服務計劃。所謂「正當理由」是指景縣心理衛生計劃服務無法為案主提供合理範圍內足夠、方便的必要醫療照顧。請聯絡景縣案主服務部門或是景縣心理衛生陳情調查服務部門來協助退出的事宜。在申請退出服務期間，案主可以持續接受服務。在案主申請退出服務時，必須註明要求退出服務的原因以及與你聯絡的方式。

其他格式和語言

這本手冊也以其他格式供殘障人士索取。同時也有其他語言的翻譯本。請電洽案主服務處：1-800-790-8049索取。另外，也可以提供ATT語言翻譯服務。